

苦情受付簿

この花KidsRoom

受付日時	令和4年 12月 15日 (木)			受付番号	
受付方法	<input checked="" type="radio"/> 口頭 <input type="radio"/> 書面 <input type="radio"/> FAX <input type="radio"/> 電話 <input type="radio"/> その他()			受付担当者	石川 祥子
申出人	氏名	個人情報保護の為、 ホームページ上では掲載なし			
	園児名				
	関係				
		住所			
		電話番号			
苦情等の内容・申出人の希望等	分類	<input checked="" type="checkbox"/> 保育の内容(<input type="checkbox"/> 通常保育 <input type="checkbox"/> 特別保育 <input type="checkbox"/> 健康・安全 <input type="checkbox"/> 給食 <input type="checkbox"/> 職員の対応 <input checked="" type="checkbox"/> 土曜保育 <input type="checkbox"/> 施設・設備 <input type="checkbox"/> 保育所行事 <input type="checkbox"/> その他())			
	苦情事由の発生日	令和4年 12月 15日 (木)			
	<p>土曜保育の利用について</p> <p>通常はお母さんが土曜日はお仕事の為、お父さんがお子さんの家庭保育を行っている。先日お父さんが土曜日に急遽仕事が入ったために土曜保育を利用したいと伝えた際に、「土曜状況報告書」と「添付資料(タイムカードの写しやシフト表など)」の提出を求められた。</p> <p>この書類についてはホームページや入園のしおりに記載がないこと、勤務証明書にて土曜保育を利用している他の保護者よりも対応が厳しくないかとの苦情を頂いた。</p> <p>現段階では土曜日についてはご両親のどちらかがお仕事がお休みの際には家庭保育のご協力をお願いしていること、また土曜状況報告書についてはあくまで勤務証明書の補助的な書類である為、保育園のしおりやホームページには記載していないこと、記載してしまうと誤解を招く恐れがあることを説明させて頂いた。</p> <p>お話を聞いていくうちにお母さんは入園時の面談でお父さんは土曜日はお仕事がお休みで土日は自宅にいると伝えていた為、勤務証明書が提出できないと思い込んでいらっしやっただが、お父さんのお仕事の状況が変わり、土曜日には時々お仕事があるのであれば勤務証明書をご提出頂くことで土曜保育の利用が可能ですよと説明するとご納得頂けたようで、お母さんの不安な気持ちを解決することができたように思う。</p> <p>ただし土曜保育を利用したいとお母さんからお話があった際に、職員の対応が事務的になっていたり説明が不足していなかったかどうか、今後はしっかりとお母さんの気持ちに寄り添いながら丁寧に説明を行うことが必要であり、職員全体で土曜保育の説明に理解を深める為、次の職員会議等で議題として共有したいと思う。</p>				
確認印	苦情解決担当者	石川	苦情解決責任者	佐々木	第三者委員